

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE FISIOTERAPIA EM UMA CLÍNICA-ESCOLA DE UMA UNIVERSIDADE DO MEIO-OESTE CATARINENSE

CATTANI, Isabel Cristina *
BORRILLE, Rubiany Lelabel **
TRAVERSO, Maria Esther Duran ***

Resumo

Com este estudo objetivou-se identificar o perfil sociodemográfico e a satisfação dos usuários dos serviços de Fisioterapia em uma Clínica-escola de uma universidade do Meio-Oeste catarinense. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação do questionário validado por Mendonça e Guerra (2007), contendo questões sociodemográficas e sobre a satisfação dos usuários de fisioterapia, no período de agosto a setembro de 2015. A amostra foi composta por 105 usuários, destacando-se o gênero feminino, com uma média de idade de 55 anos, com ensino fundamental incompleto e renda familiar entre um e três salários mínimos. Os usuários da clínica-escola tiveram conhecimento dela por indicação médica, e a especialidade de Ortopedia/Traumatologia foi a mais pontuada. Referente à avaliação do grau de satisfação dos usuários em relação ao fisioterapeuta, todos os quesitos foram classificados como ótimos, e, quando questionados se retornariam à clínica-escola se precisassem, a maioria dos usuários respondeu que certamente voltaria se fosse preciso. Acredita-se que os dados encontrados nesta pesquisa podem auxiliar nas práticas clínicas, pois são informações relevantes que podem levar os prestadores de serviços de fisioterapia a aperfeiçoarem a qualidade da assistência sob a ótica do usuário, de acordo com o seu grau de satisfação. As pesquisas de satisfação devem ser incluídas sempre que existir relação profissional-paciente nos serviços de saúde, em busca de melhor credibilidade e aceitação.

Palavras-chave: Satisfação do usuário. Fisioterapia. Avaliação em saúde.

1 INTRODUÇÃO

A discussão sobre a qualidade dos serviços de saúde começou a obter ênfase a partir de meados do século XX, quando as pesquisas sobre avaliação da assistência de saúde começaram a se tornar parâmetros-base para quantificar o atendimento prestado (MACHADO; NOGUEIRA, 2008).

No Brasil, movimentos e manifestações por um futuro melhor vêm sendo constantes e rotineiros. No que se refere à área da saúde, as reivindicações por melhores condições de atendimento aos usuários desse serviço se tornam cada vez mais fortes.

Desde a redemocratização ocorrida na década de 1980 e com o processo de implementação da Reforma Sanitária Brasileira, a satisfação dos usuários tem sido defendida e tem ganhado cada vez mais destaque em âmbito nacional (MACHADO; NOGUEIRA, 2008).

*Graduanda em Fisioterapia da Universidade do Oeste de Santa Catarina; cattani.isabel@gmail.com

**Graduanda em Fisioterapia da Universidade do Oeste de Santa Catarina; hubby_borrille@hotmail.com

***Mestre em Saúde Coletiva pela Universidade do Oeste de Santa Catarina; Graduada em Fisioterapia pela Faculdade de Reabilitação da Universidade Tuiuti do Paraná; Professora da Área das Ciências da Vida do Curso de Fisioterapia da Universidade do Oeste de Santa Catarina de Joaçaba; mariaesther.traverso@unoesc.edu.br

Estudos realizados por Mendonça e Guerra (2007) destacaram um novo processo de mudanças, planejamento e aperfeiçoamento da realidade dos serviços de fisioterapia. De acordo com o Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, a “Fisioterapia é uma ciência da saúde que estuda, previne e trata os distúrbios cinéticos funcionais intercorrentes em órgãos e sistemas do corpo humano, gerados por alterações genéticas, por traumas e por doenças adquiridas.” (CONSELHO FEDERAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL, 2015).

Apesar de o fisioterapeuta utilizar vários recursos, é com suas mãos que o maior percentual do tratamento ocorre. Por intermédio do toque é que a reabilitação acontece e esse contato direto do terapeuta com o paciente é importante para o reconhecimento da humanização que essa profissão oferece. E esse é um dos maiores desafios para os profissionais da área da saúde: a implementação de medidas humanizadas no âmbito assistencial e a sensibilização e preparação destes, que têm uma formação acadêmica fundamentalmente tecnicista (SILVA; SILVEIRA, 2011).

Neste estudo, teve-se como objetivo avaliar a satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia na clínica-escola de uma universidade do Meio-Oeste catarinense, caracterizando, assim, o perfil sociodemográfico dos usuários e, também, a satisfação destes em relação ao atendimento fisioterapêutico.

2 MATERIAL E MÉTODO

O presente estudo é uma pesquisa quantitativa, descritiva e transversal, composta por uma amostra de 149 pacientes, dos quais, após terem sido aplicados os critérios de inclusão e exclusão, restaram 105 usuários participantes da pesquisa. Esta foi realizada por acadêmicas do Curso de Fisioterapia devidamente capacitadas na clínica-escola de uma universidade do Meio-Oeste catarinense a partir do parecer CEP Unoesc/HUST n. 1.259.332 e da aceitação para a realização da pesquisa pela coordenadora da clínica-escola.

A amostra foi composta por todos os usuários que receberam assistência fisioterapêutica pelo período mínimo de cinco semanas nos meses de agosto e setembro de 2015, períodos matutino e vespertino; foram excluídos usuários que se recusaram a participar deste estudo, os que apresentavam demência, afasia motora, afasia sensitiva e os menores de 18 anos.

A coleta de dados foi realizada a partir da aplicação de um questionário que contém questões sociodemográficas e sobre a satisfação dos usuários de fisioterapia, proposto e validado por Mendonça e Guerra (2007). Ele teve rigorosa análise psicométrica no que se refere à validação de instrumentos a respeito desse construto, especialmente voltado ao paciente que recebe assistência fisioterapêutica.

O questionário supracitado foi dividido em duas partes, contendo 32 questões, das quais nove sociodemográficas e vinte e três sobre a satisfação do usuário. Os indivíduos foram abordados na sala de espera antes ou depois de sua sessão de fisioterapia e convidados para participar da pesquisa em uma sala reservada na própria clínica-escola, sendo apresentado e lido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

A análise dos dados foi realizada de forma descritiva por meio da apresentação dos dados em tabelas, com a utilização do programa Microsoft Excel 2008.

3 RESULTADOS

Este estudo foi composto por uma população de 149 usuários de uma clínica-escola, a qual, após a utilização dos critérios de exclusão, totalizou uma amostra de 105 usuários, com idades entre 18 e 86 anos (média de 55 anos). Foram excluídos 11 pacientes por serem menores de idade, dois por não comparecerem nos dias de realização das coletas, um por se recusar a assinar o Termo de Consentimento Livre Esclarecido, 16 usuários por apresentarem demência ou afasia motora ou sensitiva, além de 14 que haviam realizado menos de três semanas de atendimento.

O perfil sociodemográfico dos participantes está apresentado na Tabela 1, a seguir, na qual se observa uma prevalência de pacientes do gênero feminino, com 67,6% (n=71), destes, 42% apresentaram ensino fundamental incompleto (n=44) e 86,7%, renda familiar entre um e três salários mínimos (n=91).

Tabela 1 – Perfil sociodemográfico dos usuários dos serviços de Fisioterapia de uma clínica-escola do Meio-Oeste catarinense

| Características | n. | % |
|---|----|------|
| Gênero | | |
| Feminino | 71 | 67,6 |
| Masculino | 34 | 32,4 |
| Escolaridade | | |
| Fundamental incompleto | 44 | 42,0 |
| Fundamental completo | 16 | 15,2 |
| Médio incompleto | 16 | 15,2 |
| Médio completo | 18 | 17,1 |
| Superior | 11 | 10,5 |
| Renda Familiar (em salários mínimos) | | |
| 1 a 3 | 91 | 86,7 |
| 4 a 6 | 10 | 9,5 |
| 7 a 10 | 1 | 0,9 |
| Mais de 10 | 3 | 2,9 |

Fonte: os autores.

A Tabela 2 ressalta que 36,2% (n=38) dos usuários da clínica-escola tiveram conhecimento dela por indicação médica; 52,4% (n=55) deles afirmaram que esta não foi sua primeira experiência com a fisioterapia e/ou com a clínica-escola. A especialidade de Ortopedia/Traumatologia foi apresentada em 56,1% (n=59) dos casos, e 93,3 (n=98) dos usuários referiam ter conhecimento do seu diagnóstico clínico.

Tabela 2 – Experiência com a fisioterapia e conhecimento dos usuários de uma clínica-escola do Meio-Oeste catarinense (continua)

| Características | n. | % |
|--|----|------|
| Conhecimento da clínica | | |
| Médico | 38 | 36,2 |
| Amigo | 32 | 30,5 |
| Paciente anterior | 9 | 8,6 |
| Meios de comunicação | 5 | 4,7 |
| Outros | 21 | 20,0 |
| Primeira experiência com Fisioterapia | | |
| Sim | 49 | 46,6 |
| Não | 55 | 52,4 |
| Não respondeu | 01 | 0,9 |

(conclusão)

| Características | n. | % |
|--|----|------|
| Primeira experiência nesta clínica | | |
| Sim | 50 | 47,6 |
| Não | 55 | 52,4 |
| Especialidade de atendimento | | |
| Ortopedia/Traumatologia | 59 | 56,1 |
| Neurologia | 19 | 18,1 |
| Oncologia | 14 | 13,3 |
| Uroginecologia | 7 | 6,7 |
| Reumatologia | 3 | 2,9 |
| Respiratória | 3 | 2,9 |
| Conhecimento do diagnóstico clínico | | |
| Sim | 98 | 93,3 |
| Não | 7 | 6,7 |

Fonte: os autores.

Na Tabela 3 apresentam-se vários quesitos que foram avaliados pelos respondentes da pesquisa, e a maioria avaliou como ótimos, sendo eles: disponibilidade da secretária (47,6%, n=50), facilidade na marcação de horário após indicação e autorização (36,2%, n=38), disponibilidade e horários convenientes para seu tratamento (37,1%, n=39), conveniência na localização da clínica (38,1%, n=40), conforto na sala de espera (39,0%, n=41), conforto no local de realização da fisioterapia (41,9%, n=44), condições de higiene da clínica (45,7%, n=48) e facilidade para transitar dentro das instalações da clínica (43,8%, n=46).

Tabela 3 – Acesso aos serviços de fisioterapia pelos usuários de uma clínica-escola do Meio-Oeste catarinense (continua)

| Características | n. | % |
|---|----|------|
| Disponibilidade da secretária | | |
| Excelente | 26 | 24,8 |
| Ótimo | 50 | 47,6 |
| Bom | 27 | 25,7 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |
| Facilidade na marcação de horário após indicação e autorização | | |
| Excelente | 26 | 24,8 |
| Ótimo | 38 | 36,2 |
| Bom | 37 | 35,2 |
| Ruim | 2 | 1,9 |
| Péssimo | 1 | 0,9 |
| Disponibilidade de horários convenientes para seu tratamento | | |
| Excelente | 23 | 21,9 |
| Ótimo | 39 | 37,1 |
| Bom | 39 | 37,1 |
| Ruim | 2 | 1,9 |
| Péssimo | - | - |
| Conveniência na localização da clínica | | |
| Excelente | 25 | 23,8 |
| Ótimo | 40 | 38,1 |
| Bom | 37 | 35,2 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |
| Conforto na sala de espera | | |
| Excelente | 23 | 21,9 |
| Ótimo | 41 | 39,0 |
| Bom | 40 | 38,1 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |
| Conforto no local da realização da fisioterapia | | |
| Excelente | 33 | 31,4 |
| Ótimo | 44 | 41,9 |
| Bom | 25 | 23,8 |
| Ruim | - | - |

| Características | n. | (conclusão) |
|--|----|-------------|
| | | % |
| Péssimo | - | - |
| Condições de higiene da clínica | | |
| Excelente | 31 | 29,5 |
| Ótimo | 48 | 45,7 |
| Bom | 24 | 22,9 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |
| Facilidade para transitar dentro das instalações da clínica | | |
| Excelente | 31 | 29,5 |
| Ótimo | 46 | 43,8 |
| Bom | 26 | 24,8 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |

Fonte: os autores.

Referente à avaliação do grau de satisfação dos usuários em relação ao fisioterapeuta, ressalta-se que para a maioria dos pacientes escolheram itens considerados ótimos, conforme porcentagens apresentadas na Tabela 4: explicações transmitidas no primeiro contato (40%; n=42), segurança transmitida pelo profissional durante o tratamento (44,7%, n=47), privacidade durante a sessão e respeito com o qual o paciente é tratado (48%, n=45,7), oportunidade em expressar suas opiniões (41%, n=43), aprofundamento na avaliação do seu problema (37,2%, n=39), satisfação com a fisioterapia também foi considerada ótima (57,1%, n=60). Quando questionados se retornariam à clínica caso precisassem de atendimento fisioterapêutico novamente, 63,9% (n=67) responderam que voltariam, com certeza.

Tabela 4 – Avaliação do grau de satisfação dos usuários em relação ao fisioterapeuta de uma clínica-escola do Meio-Oeste catarinense (continua)

| Características | n. | % |
|---|----|------|
| Explicações no primeiro contato | | |
| Excelente | 28 | 26,7 |
| Ótimo | 42 | 40,0 |
| Bom | 34 | 32,4 |
| Ruim | 1 | 0,9 |
| Péssimo | - | - |
| Segurança transmitida durante o tratamento | | |
| Excelente | 30 | 28,6 |
| Ótimo | 47 | 44,7 |
| Bom | 28 | 26,7 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |
| Esclarecimentos de dúvidas pelo fisioterapeuta | | |
| Excelente | 29 | 27,6 |
| Ótimo | 34 | 32,4 |
| Bom | 42 | 40,0 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |
| Respeito com que o paciente é tratado | | |
| Excelente | 44 | 41,9 |
| Ótimo | 48 | 45,7 |
| Bom | 13 | 12,4 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |
| Privacidade respeitada durante a sessão | | |
| Excelente | 36 | 34,3 |
| Ótimo | 48 | 45,7 |
| Bom | 21 | 20,0 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |

| Características | n. | % |
|--|----|------|
| Oportunidade dada para expressar opinião | | |
| Excelente | 41 | 39,0 |
| Ótimo | 43 | 41,0 |
| Bom | 21 | 20,0 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |
| Aprofundamento na avaliação do seu problema | | |
| Excelente | 30 | 28,6 |
| Ótimo | 39 | 37,2 |
| Bom | 35 | 33,3 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | 01 | 0,9 |
| Não respondeu | | |
| Satisfação do paciente com a fisioterapia | | |
| Excelente | 34 | 32,4 |
| Ótimo | 45 | 42,9 |
| Bom | 25 | 23,8 |
| Ruim | - | - |
| Péssimo | - | - |
| Não respondeu | 1 | 0,9 |
| Retornaria à clínica se, no futuro, precisasse de atendimento | | |
| Com certeza | 67 | 63,9 |
| Sim | 35 | 33,4 |
| Possivelmente | 1 | 0,9 |
| Talvez | - | - |
| Nunca | 1 | 0,9 |
| Não respondeu | 1 | 0,9 |

Fonte: os autores.

4 DISCUSSÃO

A satisfação dos usuários em relação aos serviços de saúde prestados a toda população tem importância relevante para a análise da qualidade destes. Isso pode ser constatado a partir das pesquisas realizadas, as quais qualificam o grau de satisfação do usuário, uma vez que deve ser dada a devida importância de como está o andamento do serviço prestado.

Com o perfil sociodemográfico apresentado no presente estudo, constatou-se que 67,6% dos participantes da pesquisa eram do gênero feminino; esse predomínio do gênero na procura pelos serviços de saúde é um fato já antes relatado na literatura (MACHADO; NOGUEIRA, 2008). Além disso, observa-se que a média de idade é de 55 anos, ficando entre 18 e 86 anos de idade; 42% dos respondentes têm como escolaridade o ensino fundamental incompleto, e 86,7% possuem renda familiar entre um e três salários mínimos. Os mesmos dados foram encontrados no estudo de Guzzo e Fasziollo (2011), no qual a renda familiar atingida pela maioria dos pesquisados também foi de um a três salários mínimos, e a escolaridade mostrada em 43,13% deles foi de ensino fundamental completo.

Corroborando com este estudo, a pesquisa de Gonçalves et al. (2011), realizada em quatro clínicas do Piauí, obteve resultados parecidos, visto que o gênero feminino prevaleceu em 55% da amostra, 43,75% dos respondentes possuíam apenas o ensino fundamental, e 63,7% apresentavam renda familiar de um a três salários mínimos.

Para Domínguez-Berjón, Borrell e Pastor (2004, p. 98) os estudos socioeconômicos são importantes para intervenções práticas na população. O conhecimento do perfil do paciente que frequenta as clínicas de fisioterapia permite criar soluções para a realidade da população, a

fim de suprir e satisfazer suas necessidades; o perfil socioeconômico de uma população exerce influência na saúde desta de forma independente das características individuais.

Estudos realizados por Machado e Nogueira (2008) mostram que os fatores socioeconômicos têm influência importante na qualidade de vida e no bem-estar da população. A satisfação do paciente com a assistência recebida pode estar associada às questões sociodemográficas dos usuários, principalmente, no que se refere ao gênero, à renda familiar e ao nível educacional. A maior parte dos usuários da rede privada possui nível de escolaridade elevado, exercendo atividade profissional que requer maior escolaridade e, por conseguinte, obtém melhor renda. Entre os das redes pública e filantrópica, no entanto, impera o analfabetismo ou baixa escolaridade e, portanto, renda familiar entre um e três salários mínimos.

Referente à indicação ao tratamento, neste estudo ressalta-se que 36,2% dos usuários da clínica-escola tiveram conhecimento desta por indicação médica. O mesmo resultado foi obtido por Guzzo e Fassiolo (2011) e Gonçalves et al. (2011), o que demonstra que o papel do fisioterapeuta vem sendo cada vez mais importante e reconhecido pelos médicos na reabilitação de seus pacientes.

Do total de participantes, 52,4% deles afirmaram que esta não foi sua primeira experiência com a fisioterapia e/ou na clínica em questão. Já os dados do estudo de Guzzo e Fassiolo (2011) vão de encontro aos desta pesquisa, já que 70,58% dos pacientes daqueles nunca tinham tido experiência com a fisioterapia, e 90,20% tiveram sua primeira experiência na clínica onde foi realizada a pesquisa.

A especialidade que, para Guzzo e Fassiolo (2011), apresentou a maior demanda foi Neurologia, com 52,94%; neste estudo, a maior demanda foi Ortopedia/Traumatologia, com 56,1%. Resultados semelhantes aos deste estudo foram encontrados na literatura que aborda a avaliação da satisfação dos usuários com os serviços de Fisioterapia (MACHADO; NOGUEIRA, 2008). Lembrando que os usuários, nesta pesquisa, foram principalmente do gênero feminino, podendo atribuir esse dado à razão de que é comum as mulheres, além dos afazeres domésticos, realizarem atividades profissionais no decorrer da semana, muitas delas como responsáveis pelo sustento da família, o que gera, com maior facilidade, as complicações osteomusculares, como: fibromialgia, distúrbios osteomusculares relacionadas ao trabalho (DORTs) ou lesões por esforços repetitivos (LERs), as quais são, muitas vezes, minimizadas ou abolidas com o tratamento da fisioterapia (CARVALHO, 2012). Salienta-se que, nesta pesquisa, 93,3% dos usuários referiam ter conhecimento do seu diagnóstico clínico, um dado que chama a atenção para a capacitação dos profissionais da saúde para o atendimento desses usuários.

Para o quesito *disponibilidade da secretária*, 47,4% dos participantes consideram-na ótima; no estudo de Guzzo e Fassiolo (2011) esse conceito recebeu 49,03% das respostas. Em contrapartida, o estudo realizado por Silva Júnior et al. (2014) apresentou a satisfação dos usuários neste quesito como boa, com o percentual de 40%, o que não corrobora esta pesquisa.

O item *facilidade na marcação de horários após indicação e autorização*, neste estudo, foi apresentado como ótimo por 36,2% dos respondentes. Diferentemente, no estudo de Guzzo e Fassiolo (2011), observou-se que esse item foi considerado bom para 35,29% dos usuários; além deste, pode-se citar o estudo de Brito, Jesus e Fernandes (2013), no qual se obteve o maior percentual negativo em relação ao quesito de tempo de espera para atendimento, com 65% das respostas.

Quando deparados com o quesito *disponibilidade de horários convenientes para a realização de seu tratamento*, 37,1% dos respondentes deste estudo o consideraram bom e ótimo. Em Guzzo e Fassiolo (2011), ótimo obteve 7,26% das respostas, confirmando este estudo. Após o processo de ir em busca dos serviços de fisioterapia, o usuário precisa esperar pelo agendamento de sua primeira sessão, o qual pode ser de curto ou longo prazo, fato esse relatado por Brito, Jesus e Fernandes (2013) como um fator de insatisfação dos usuários.

Nesta pesquisa, *a conveniência na localização da clínica* apresentou 38,1% para ótimo. No estudo de Guzzo e Fassiolo (2011), 56,86%, e em Silva Júnior et al. (2014), 47%, fortalecendo este estudo. Brito, Jesus e Fernandes (2013) relatam em seu estudo que a maioria dos usuários se desloca até o local de tratamento fisioterapêutico por meio de transporte da prefeitura, com a ajuda de vizinhos, ou caminhando.

O quesito *conforto na sala de espera* foi considerado ótimo por 39% dos participantes da pesquisa; isso não foi apresentado nos estudos de Guzzo e Fassiolo (2011) e de Silva Júnior et al. (2014), os quais obtiveram como resultado a classificação bom, com 54,9% e 62%, respectivamente. Brito, Jesus e Fernandes (2013) observaram em seu estudo que fatores organizacionais e infraestrutura não são a primeira preocupação do indivíduo que busca os serviços de saúde, ficando de lado quanto ao nível de satisfação, porém não se pode deixar de salientar a melhora de infraestrutura na clínica-escola referente a esta pesquisa. Quanto ao *conforto do local onde é realizada a fisioterapia*, neste estudo o quesito apresentou 41,9% para ótimo; corroborando este, na pesquisa de Guzzo e Fassiolo (2011), obteve-se 47,5%, e em Silva Junior et al. (2014), 40%.

Os usuários relataram serem ótimas as *condições de higiene da clínica*, com 45,7%, e no estudo de Guzzo e Fassiolo (2011) esse quesito ficou com 41,17%. Em contrapartida, na pesquisa de Silva Júnior et al. (2014), 49% dos respondentes consideraram-no bom, observando-se que as condições de higiene de ambientes de tratamento para saúde exigem normas de biossegurança.

Constatou-se neste estudo que a *explicação no primeiro contato do fisioterapeuta* e, também, a *segurança transmitida durante o tratamento* foram consideradas ótimas por 40% e 44,7% dos participantes, respectivamente. Nos estudos realizados por Guzzo e Fassiolo (2011) e Silva Júnior et al. (2014), destaca-se que os usuários escolheram bom para ambos os quesitos, o que demonstra que neste os estudos foram divergentes. Silva e Silveira (2011) relatam que a humanização é a relação que se tem com o paciente, não apenas profissional, mas aquela relação, também, de passar afetividade e segurança. Mendonça e Guerra (2007, p. 373) afirmam que “[...] a dimensão da interação paciente/terapeuta encontra-se fortemente correlacionada à satisfação do paciente” e, também, que “[...] a comunicação entre o profissional e seu paciente pode ser o principal elo que permeia os diversos aspectos que compõem o processo da assistência fisioterapêutica.”

Neste estudo, o *esclarecimento de dúvidas pelo fisioterapeuta* foi considerado bom por 40% dos pacientes; no estudo realizado por Rodrigues, Raimundo e Silva (2014), esse resultado foi apresentado por 38,71% destes, indo ao encontro desta pesquisa. Segundo os autores, esses estudos são importantes para que o fisioterapeuta possa estabelecer uma relação de comunicação com o seu paciente, assim, estará demonstrando o seu interesse na melhora dele, pois, a partir do momento em que o usuário é ouvido, seus anseios são compreendidos, suas dúvidas são esclarecidas, e é explicado como ocorrerá o seu tratamento, assim a relação de confiança e segurança é fortalecida.

A comunicação entre paciente e terapeuta vem sendo discutida como um dos mais importantes aspectos da satisfação. No caso de pacientes de baixa renda, usuários do serviço público de saúde, a importância dessa interação assume um sentido adicional em razão de particularidades socioculturais desse grupo, “[...] entre elas o tipo de comunicação utilizada, que difere em diversos aspectos do universo cultural do terapeuta.” (MOREIRA; BORBA; MENDONÇA, 2007, p. 41).

Referente ao aspecto *como o usuário é tratado*, este foi classificado como ótimo nesta pesquisa, com 45,7%; o estudo de Guzzo e Fassiolo (2011) apresentou 45,09% para ótimo. Em Rodrigues, Raimundo e Silva (2014), no mesmo item, obteve-se 41,94% para excelente. Subtil et al. (2011, p. 748) discutem que

As qualidades que o profissional deve ter para oferecer um tratamento satisfatório se referem tanto ao contexto técnico quanto ao contexto pessoal. O bom fisioterapeuta é aquele profissional capaz de associar suas capacidades e habilidades técnicas a capacidades e habilidades comunicativas [...]. A atuação fisioterapêutica não deve permanecer restrita à execução de técnicas e à aplicação de aparelhos, mas deve construir uma abordagem que integre as competências profissionais e as habilidades para lidar com o outro de forma abrangente.

No item *privacidade respeitada durante a sessão*, esta pesquisa atingiu o marco de 45,7% para ótimo. No estudo realizado por Rodrigues, Raimundo e Silva (2014), ele foi considerado excelente, por 40,32% dos pesquisados. Vaitsman e Andrade (2005, p. 608) relatam que “[...] todo paciente deve ter direito fundamental à privacidade, confidencialidade de sua informação médica, em consentir ou recusar tratamento, e ser informado sobre os riscos relevantes dos procedimentos médicos.”

Neste estudo, o quesito *oportunidade dada para expressão de opinião* foi ótimo para 41% dos respondentes. Segundo Rodrigues, Raimundo e Silva (2014), houve um empate nos itens bom e ótimo, com 30,77%, igualmente a este estudo. Segundo Gonçalves (2011, p. 55),

[...] a dimensão da interação paciente/terapeuta encontra-se fortemente correlacionada com a satisfação do paciente e também indica que a comunicação entre o profissional e seu usuário pode ser o principal elo que permeia os diversos aspectos que compõem o processo da assistência fisioterapêutica.

Neste estudo, o item *aprofundamento da avaliação do seu problema* foi considerado ótimo por 37,2% dos pacientes. Em estudos realizados por Guzzo e Fassiolo (2011) e Rodrigues, Raimundo e Silva (2014), esse quesito foi classificado como bom, não corroborando esta pesquisa.

A *satisfação do paciente com a fisioterapia* nesta pesquisa revelou-se ótima, com 42,9% das respostas. Garbin, Zina e Saliba (2010, p. 1427) evidenciaram em sua pesquisa que

[...] o desempenho profissional é avaliado pelo usuário, através do interesse demonstrado no exame físico, nas perguntas feitas e orientações dadas, bem como na resolutividade das condutas. O bom atendimento, baseado na escuta do usuário, e o bom desempenho profissional propiciam o vínculo do binômio usuário-serviço de saúde.

A maioria dos pacientes que participaram da pesquisa (63,9%) afirmaram que, com certeza, *retornaria à clínica se, no futuro, precisasse de atendimento*, resultado obtido também por Guzzo e Fassiolo (2011) e Rodrigues, Raimundo e Silva (2014).

Pesquisar a respeito da satisfação dos clientes é uma tarefa fundamental para a gestão das empresas, uma vez que seu entendimento pode proporcionar uma avaliação de desempenho sob a perspectiva do usuário, ou cliente, indicando decisões tanto estratégicas quanto operacionais

que venham a influenciar no nível de qualidade dos serviços prestados pela organização. [...] O desenvolvimento de um sistema de avaliação de satisfação pode representar uma importante ferramenta para o desenvolvimento de estratégias de gestão para o setor de serviços. (GARBIN; ZINA SALIBA, 2010, p. 1434).

Não se pode deixar de salientar que houve algumas limitações que podem ter influenciado nos resultados deste estudo, como a presença das acadêmicas na sala reservada, o que pode ter gerado um certo constrangimento para o preenchimento do questionário, porém, não se pode deixar de destacar que as poucas respostas negativas foram o ponto forte deste estudo, demonstrando o alto nível de satisfação dos usuários atendidos na referida clínica.

5 CONCLUSÃO

Nesta pesquisa, considerou-se que a satisfação dos usuários em relação aos serviços de saúde prestados é de suma importância. Acredita-se que os dados encontrados nesta pesquisa possam auxiliar nas práticas clínicas, pois são informações relevantes que podem levar os prestadores de serviços de fisioterapia a aperfeiçoarem a qualidade da assistência mediante a visão do usuário, de acordo com o seu grau de satisfação. Os resultados obtidos por meio desta amostra podem ser usados para administrar condutas que geram melhorias na qualidade do serviço, uma vez que exprimem as expectativas dos usuários, e, também, podem ajudar a destacar as falhas do sistema.

Com base nos dados apresentados, observou-se grande satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia, os quais relataram pontos positivos sobre suas necessidades. Porém, outros estudos se fazem necessários em populações maiores, correlacionando o grau de satisfação aos dados socioeconômicos, a fim de confirmar as tendências observadas neste estudo e de avaliar quais são os fatores determinantes para a satisfação dos usuários de fisioterapia.

Evaluation of the satisfaction of Physiotherapy users in a clinic school in a university of the Midwest of Santa Catarina

Abstract

With this study, we aimed to identify the socio-demographic profile and the satisfaction of the Physiotherapy services users in a clinic school of a university of the Midwest of Santa Catarina. The data collection was held through the application of the questionnaire validated by Mendonça e Guerra (2007), containing the socio-demographic questions and about the satisfaction of the physiotherapy users, in the period of August and September, 2015. The sample was composed by 105 users, highlighting the female gender, with average age of 55 years, incomplete elementary education and family income between one and three minimum wages. The users of the clinic school had awareness of it by medical indication, and the specialty of Orthopedics/Traumatology was the most scored one. Related to the users' satisfaction degree in relation to the physiotherapist, all of the items were classified as great, and when they were questioned if they would return to the clinic school if necessary, most of the users answered that they certainly would. It is believed that the data found in this research can help in clinical practices, because they are relevant information that can help physiotherapy service

providers improve the quality of the assistance under the users' view, according to their satisfaction degree. The satisfaction researches must be included whenever there is a professional-patient relation in health services, looking for better credibility and acceptance.

Keywords: User's satisfaction. Physiotherapy. Evaluation in health.

REFERÊNCIAS

BRITO, T. A.; JESUS, C. S. de; FERNANDES, M. H. Fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de fisioterapia. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 36, n. 2, p. 514, 2013.

CARVALHO, A. N. de; BARBIERI, L. G. **Comparação entre o serviço de fisioterapia no SUS x sistema particular, através de uma revisão de literatura sistemática**. Fisioterapia múltiplos olhares: artigos do curso de fisioterapia das Faculdades INTA, 2012. Disponível em: <<https://www.inta.edu.br/SouINTA/images/pdf/livro-fisioterapi-inta-2012.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

CONSELHO FEDERAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL. **Definição**. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <<http://www.coffito.org.br/site/index.php/fisioterapia/definicao.html>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

DOMÍNGUEZ-BERJÓN, M. F.; BORRELL, C.; PASTOR, V. Indicadores socioeconômicos de área pequena en el estudio de las desigualdades en salud. **Gaceta Sanitaria**, v. 18, n. 2, p. 92-100, 2004.

GARBIN, C. A. S.; ZINA, L. G.; SALIBA, N. A. Satisfação e percepção do usuário do SUS. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, v. 20, n. 4, p. 1419-1440, 2010.

GONÇALVES, J. R. et al. Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. **Fisioterapia em Movimento**, v. 24, n. 1, p. 47-56, 2011.

GUZZO, S.; FASSIOLLO, C. E. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia na clínica escola de pesquisa e atendimento em fisioterapia (CEPAF) da Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc). **Revista Digital**, Buenos Aires, ano 16, n. 163, dez. 2011. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd163/avaliacao-da-satisfacao-dos-servicos-de-fisioterapia.htm>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

MACHADO, N. P.; NOGUEIRA, L. T. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, v. 12, n. 5, p. 401-408, 2008.

MENDONÇA, K. M. P. P.; GUERRA, R. O. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, v. 11, n. 5, 2007.

MOREIRA, C. F.; BORBA, J. A. M.; MENDONÇA, K. M. P. P. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. **Fisioterapia e pesquisa**, v. 14, n. 3, p. 37-43, 2007.

RODRIGUES, R. M.; RAIMUNDO, C. B.; SILVA, K. da C. Satisfação dos usuários dos serviços privados de Fisioterapia do município de Campos dos Goytacazes/RJ. **Perspectivas Online**, v. 4, n. 14, 2014.

SILVA, I. D. da; SILVEIRA, M. de F. A. A humanização e a formação do profissional em fisioterapia. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, 2011.

SILVA JUNIOR, J. F. S. et al. Serviço prestado em uma clínica escola: fatores influentes na satisfação dos pacientes. **Saúde e Pesquisa**, v. 7, n. 1, 2014.

SUBTIL, M. M. L. et al. O relacionamento interpessoal e a adesão na fisioterapia. **Fisioterapia em Movimento**, v. 24, n. 4, p. 745-53, 2011.

VAITSMAN, J.; ANDRADE, G. R. B. de. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência Saúde Coletiva**, v. 10, n. 3, p. 599-613, 2005.